







# Requeriments dels canals d'Atenció No Presencial



## Trucada telefònica Comunicació síncrona amb àudio



### 1 / Programació

- Cal definir en l'àmbit de centre sanitari qui és l'encarregat de programar la visita i notificar-ho al ciutadà o ciutadana.
- Cal informar el ciutadà de la programació de la consulta: dels termes i les condicions d'aquest canal, com serà contactat i què es farà en cas de no poder establir el contacte.
- Cal vincular la visita a l'agenda del professional.



### 2 / Durant la consulta

- S'ha de començar amb un diàleg inicial d'identificació del professional i del ciutadà.
- S'ha d'explicar quin és l'objectiu de la visita.
- Cal explicar què cal fer en cas de perdre la connexió\*.
- S'ha d'establir confiança amb l'interlocutor.
- No s'ha d'interrompre el ciutadà quan està parlant, cal escoltar-lo de forma empàtica.
- Se li ha de demanar que escolti amb atenció i, si té dubtes, que els formuli.
- Cal informar el ciutadà que, en cas que fruit de l'atenció telefònica sigui necessari fer-li arribar resultats de proves diagnòstiques, informes o un nou pla de medicació, els trobarà a **La Meva Salut**.



### 3 / En finalitzar

- Abans de finalitzar, s'ha d'assegurar que el ciutadà ha entès la informació transmesa i que té clar quins són els passos següents.
- Cal incorporar la interpretació clínica de la visita a la història clínica, tal com es fa en una visita presencial.

#### Quan ÉS adequada?

- / Quan la comunicació mitjançant la veu permet resoldre el motiu de la visita.
- / Si no es requereix presencialitat del ciutadà o ciutadana.
- / Quan la gravetat i complexitat de la situació i/o patologia del ciutadà ho permet.
- / Si el o la professional és responsable del cas, o aquest n'està al corrent.
- / Quan es facilita informació prèvia a una visita presencial.
- / Quan es pot garantir la privadesa de la visita (professional i ciutadà).

#### Quan POT NO SER recomanable?

- / Per a primeres visites sense informació prèvia del cas.
- / Per comunicar informació sensible per al ciutadà.
- / En visites en què cal realitzar exploració física al ciutadà.
- / En visites de seguiment de casos greus.
- / Quan existeix contraindicació normativa o legal (menors de 16 anys, persones tutelades, persones dependents).
- / Si no es pot garantir que el canal permeti al professional realitzar la consulta amb fluïdesa.

Cal recomanar a la ciutadania que es doni **d'alta a l'espai de salut digital La Meva Salut** i **explicar-li els serveis** que ofereix: agenda, cita prèvia, accés a l'eConsulta i properament a la videoConsulta, consulta i descàrrega de resultats de proves diagnòstiques, informes, pla de medicació, etc.

La meva  
**/Salut**

Per donar-se d'alta a **La Meva Salut**, es pot fer a través del **formulari**

▶ [lamevasalut.gencat.cat/alta](http://lamevasalut.gencat.cat/alta)

▶ o trucant al telèfon **900 053 723** (de dilluns a divendres de 8 h a 20 h)

Resum

Canals

Aspectes legals

Bones pràctiques

# Requeriments dels canals d'Atenció No Presencial



## VideoConsulta Comunicació síncrona amb àudio i vídeo



El servei de **videoConsulta** permet realitzar trucades amb àudio i vídeo.

L'accés per part de la ciutadania es realitza a través de **PC, telèfon intel·ligent o tauleta**.

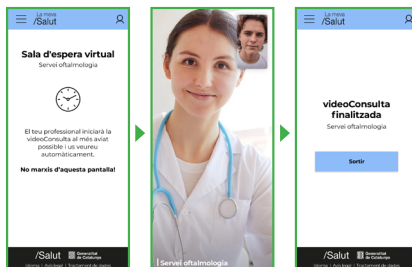
La **videoConsulta** només la pot iniciar el professional sanitari.

### 1 / Programació

- Cal informar el ciutadà o ciutadana de la programació de la consulta: dels termes i les condicions d'aquest canal, com s'ha de connectar i què es farà en cas de no poder establir el contacte.
- Cal definir en l'àmbit de centre sanitari qui és l'encarregat de programar la visita i notificar-ho al ciutadà.
- Des de l'estació clínica, cal crear una **nova cita de videoConsulta**, que generarà un avís, mitjançant correu electrònic o SMS, al ciutadà amb el dia, l'hora i el servei que realitza la cita.
- Aquesta visita ha de quedar associada a l'agenda del professional.
- Se l'ha d'informar que l'accés a la **videoConsulta** estarà disponible prou prou mitjançant l'**espai de salut digital La Meva Salut**.

### 2 / Inici de la visita

- S'ha d'informar el ciutadà que, en el cas que fruit de la videoConsulta sigui necessari fer-li arribar resultats de proves diagnòstiques, informes o un nou pla de medicació, els trobarà a **La Meva Salut**.
- El professional ha d'adequar l'espai on es farà la visita i ajustar la càmera a l'alçada dels ulls.
- **El dia i l'hora indicats**, el o la professional ha d'entrar a la **sala d'espera virtual**, a través de l'estació clínica.
- Un cop el ciutadà estigui també connectat, el professional rebrà un avís que la consulta pot començar.



### 3 / En finalitzar

- Abans de finalitzar, s'ha d'assegurar que el ciutadà ha entès la informació transmesa i que té clar quins són els passos següents.
- Cal incorporar la interpretació clínica de la visita a la història clínica, tal com es fa en una visita presencial.

Cal recomanar a la ciutadania que es doni **d'alta a l'espai de salut digital La Meva Salut** i **explicar-li els serveis** que ofereix: agenda, cita prèvia, accés a l'eConsulta i prou prou a la videoConsulta, consulta i descàrrega de resultats de proves diagnòstiques, informes, pla de medicació, etc.

La meva  
**/Salut**

Per donar-se d'alta a **La Meva Salut**, es pot fer a través del **formulari**

▶ [lamevasalut.gencat.cat/alta](http://lamevasalut.gencat.cat/alta)

▶ o trucant al telèfon **900 053 723** (de dilluns a divendres de 8 h a 20 h)

Resum

Canals

Aspectes legals

Bones pràctiques





# Aspectes legals i de protecció de dades per a la trucada telefònica, l'eConsulta i la videoConsulta

L'ús d'eines de l'Atenció No Presencial implica transmissió de dades de caràcter personal, i en especial dades de salut, motiu pel qual cal garantir el compliment de la normativa en matèria de protecció i privacitat de les dades.

La informació, així com l'oferta dels canals no presencials són una garantia pels pacients i usuaris. L'adhesió voluntària no suposa renúncia als canals d'atenció presencial, sinó que és una possibilitat que s'ofereix a l'usuari, el qual pot manifestar la seva voluntat de retornar als canals presencials en qualsevol moment.

## 1 El dret a la informació Com puc informar-ne adequadament?



Sempre ha d'haver **adhesió voluntària** del ciutadà o ciutadana, i n'ha de quedar constància a la història clínica.

### El ciutadà o ciutadana ha de rebre informació sobre:

- La prestació assistencial mitjançant aquests canals i acceptar-la mitjançant un pacte amb el o la professional.
- El funcionament dels canals telemàtics.
- El tractament que es fa de les seves dades personals.

Aquesta informació pot ser consultada a la política de privacitat i les condicions d'ús dels canals d'Atenció No Presencial (eConsulta i videoConsulta).

- / Codi deontològic
- / Estàndards clínics
- / Protecció de dades

### Bones pràctiques

/ Informa't: tingues clar el codi ètic i deontològic definit pel teu col·legi professional.

/ Informa'n: proporciona a la ciutadania informació clara i entenedora.

## 2 Abans de començar Com puc garantir el compliment de la normativa?



L'ús de canals telemàtics o altres sistemes de comunicació no presencial s'ha de realitzar de conformitat amb el **codi deontològic**.

### / Política de privacitat i condicions d'ús

- Assegura't que ja has pactat amb el ciutadà la realització d'aquesta activitat no presencialment.
- La política de privacitat i les condicions d'ús estan disponibles a l'enllaç de l'eina de teleconsulta corresponent.

### / Confidencialitat durant la visita / Identificació dels participants

- Cal informar sobre els aspectes relatius a la confidencialitat i oferir la possibilitat de modificar la data i hora de la visita, en cas no es pugui assegurar privacitat i confidencialitat en l'atenció
- És essencial la correcta identificació dels interlocutors (professional i ciutadà).

### Normativa vigent

Reglament general de protecció de dades (UE) 2016/679.

Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

Llei 41/2002, sobre autonomia del pacient i drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.

Llei 21/2000, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica.

Llei 15/1990 d'Ordenació Sanitària de Catalunya.

Llei 14/1986 General de Sanitat d'Espanya.

Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.

## 3 Durant la consulta no presencial



Mantenir una **actitud de respecte sobre la intimitat** del ciutadà és clau.

- Assegura't que tens accés al programari corresponent per realitzar la visita i enregistrar les dades de salut.
- El tractament de dades personals segueix la mateixa regulació que en les visites presencials.
- Registra a la història clínica les dades i l'activitat que sigui imprescindible.

### Bones pràctiques

/ No facis servir dispositius o adreces personals.

/ Utilitza només aquells canals proporcionats pel centre proveïdor.

Resum

Canals

Aspectes legals

Bones pràctiques

# Manual de bones pràctiques de conducta



Recomanacions de bones pràctiques a l'hora de realitzar visites no presencials amb els canals disponibles al sistema sanitari català (telèfon, eConsulta i videoConsulta).

## Elements transversals als diferents canals no presencials

- ✓ Realitza l'avaluació prèvia del cas i antecedents.
- ✓ Accedeix a la història clínica i altra documentació requerida per realitzar la visita.
- ✓ Garanteix les condicions necessàries per fer la visita de forma adequada i sense interrupcions.
- ✓ Cal informar i recordar sobre els aspectes relatius a la confidencialitat
- ✓ Reserva temps a l'agenda per a la visita i no realitzis de forma simultània altres activitats.
- ✓ Comprova el correcte funcionament dels canals d'atenció no presencial.
- ✓ Reserva uns minuts per involucrar el ciutadà quan la visita sigui amb la persona cuidadora o tutora.
- ✓ Cal mantenir una actitud prudent amb la valoració de forma no presencial per garantir la correcta avaluació del cas.

## Elements específics per a la realització de la visita amb els diferents canals



### eConsulta

1

#### Abans de la visita

- Tingues en compte que el ciutadà, un cop programada la visita a l'agenda, rebrà un missatge que li indica que abans de 48 hores rebrà una resposta.
- L'eConsulta la pot iniciar tant el ciutadà com el professional.

2

#### Durant la visita

- Saluda al principi i final de la visita.
- Identifica't.
- Utilitza una redacció propera, clara i de fàcil comprensió, adaptada al perfil del ciutadà.
- Evita escriure el missatge amb majúscules.
- Estructura el missatge per paràgrafs.
- Escriu amb claredat la pauta terapèutica i les recomanacions relatives al tractament.
- Revisa el missatge abans d'enviar-lo.
- Assegura't que s'ha enviat el missatge.



### Trucada telefònica i videoConsulta



- Verifica el contacte del ciutadà (nom, número de telèfon, número de TSI).
- Considera la presència d'un acompanyant a la visita i confirma les seves dades de contacte si està en un lloc diferent d'on està el ciutadà atès.
- Comprova el bon funcionament de l'àudio i/o vídeo i revisa que el dispositiu té prou bateria.
- En el cas de videotrucada, tingues en compte: llum suficient a la sala de consulta, atmosfera professional, indumentària professional i posicionament de la càmera al nivell dels ulls del professional.
- Identifica't i identifica el ciutadà o ciutadana.
- Introdueix com s'abordarà la visita.
- Informa el ciutadà que la sessió és privada i confidencial.
- Informa el ciutadà de vetllar per les condicions de privacitat en la visita.
- Ofereix la possibilitat de modificar la data i hora de la visita si no es troba en condicions d'assegurar la privacitat i confidencialitat en la seva atenció.
- Confirma que el ciutadà disposa de temps, bateria, cobertura i connectivitat.
- Realitza l'entrevista clínica amb: escolta activa, empàtica i donant missatges clars, fàcils d'entendre i adaptats al perfil del ciutadà.
- Resumeix la visita i comprova que el ciutadà ha entès la informació transmesa i els pròxims passos (si cal).

Cal recomanar a la ciutadania que es doni **d'alta a La Meva Salut** i **explicar-li els serveis** que ofereix: agenda, cita prèvia, accés a l'eConsulta i properament a la videoConsulta, consulta i descàrrega de resultats de proves diagnòstiques, informes, pla de medicació, etc.

La meva  
/Salut

Per donar-se d'alta a **La Meva Salut**, es pot fer a través del **formulari**

▶ [lamevasalut.gencat.cat/alta](http://lamevasalut.gencat.cat/alta)

▶ o trucant al telèfon **900 053 723** (de dilluns a divendres de 8 h a 20 h)

3

#### Després de la visita

- Envia la documentació/informació acordada.
- Incorpora la interpretació clínica de la visita a la història clínica, tal com es fa en una visita presencial. Indica també el canal utilitzat en la visita.
- Planifica les tasques corresponents de seguiment.

Resum

Canals

Aspectes legals

Bones pràctiques